

ȘCOALA NAȚIONALĂ DE STUDII POLITICE ȘI
ADMINISTRATIVE
FACULTATEA DE COMUNICARE ȘI RELAȚII PUBLICE

*Comunicarea guvernamentală din
România prin intermediul rețelelor
sociale – provocări, beneficii,
recomandări*

Coordonator științific:

Prof. univ. dr. Nicoleta Corbu

Doctorand:

Florin Zeru

București

2021

Rezumat:

Comunicarea prin intermediul rețelelor sociale a devenit o constantă pentru instituțiile publice (Bellström et al. 2016; Bonsón et al. 2012; Criado & Villodre, 2020; Mergel, 2012a) pentru că prezintă avantajul că sunt utilizate la scară largă de cetățeni (Linders, 2012). Mergel (2012a) menționa într-un studiu privind comunicarea instituțională prin intermediul rețelelor sociale din SUA, faptul că instituțiile publice adoptă acest tip de comunicare pentru că simt nevoia să fie în locul în care sunt prezenți și cetățenii. De exemplu, Bellström et al. (2016) au identificat faptul că deschiderea unei pagini de Facebook pentru o instituție publică atrage interes din partea cetățenilor în a interacționa cu acea instituție. Astfel, rețelele sociale oferă potențialul de a conecta în mod direct și rapid cetățenii cu factorii de decizie (Mergel, 2016).

În mod evident, acest tip de comunicare a fost preluat și de către instituțiile publice din România. Studiile academice arată faptul că instituțiile publice din țara noastră utilizează preponderent platforma Facebook în comunicarea cu cetățenii (Gherheș & Cismariu, 2017; Mucundorfeanu & Balaban, 2018; Urs, 2015; 2018b; 2019). Momentul de referință pentru adoptarea acestui tip de comunicare îl reprezintă anul 2012, atunci când țara noastră s-a implicat în inițiativa *Parteneriat pentru o guvernare deschisă* (OGP România, 2016). Inițiativa are o importanță aparte din perspectiva celor trei principii pe care le promovează - participare, colaborare și transparență – și care pot fi implementate și prin intermediul rețelelor sociale. Aceste principii, împreună cu dezvoltările tehnologice, produc schimbări semnificative în relația dintre cetățeni și instituții, în sensul că oferă posibilitatea instituțiilor publice să devină mai transparente, mai responsabile și mai colaborative, iar cetățenilor le oferă posibilitatea să-și crească implicarea și participarea în activitatea guvernamentală (Bonson et al., 2017). Acest mixt, susține Schnell (2020), prezintă potențialul de a consolida exercitarea drepturilor și libertăților cetățenești.

La modul ideal, acest tip de comunicare poate să aducă beneficii pentru ambele părți implicate, cum bine arată Bonson et al. (2017), însă o utilizare incorectă poate să aducă și dezavantaje. Fox et al. (2013) evidențiază faptul că, în general, instituțiile publice se implică într-un proces de comunicare prin intermediul rețelelor sociale fără să cunoască costurile și beneficiile sau specificul comunicării pe aceste rețele. În acest fel, precizează Zavattaro și Sementelli (2014), se poate genera un scurtcircuit în relația cu cetățenii, aspect ce afectează și încrederea, element fundamental pentru societățile democratice (Ervasti et al., 2019). În schimb, o utilizare corectă a rețelelor sociale poate să ducă la încurajarea dialogului participativ, creșterea interacțiunii, sporirea coproduției și a crowdsourcing-ului (Bertot et al., 2012; Bonsón et al., 2012) și creșterea calității democrației (Chun et al., 2010; Lee &

Kwak, 2012; Wirtz & Daiser, 2017). Din perspectiva funcțiilor democratice, rețelele sociale sunt utile pentru că sporesc transparența, colaborarea și participarea cetățenilor (DePaula et al. 2018; Criado, Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2013; Mergel, 2012a).

În acest sens, o serie de autori au acordat o atenție sporită în ceea ce privește comunicarea guvernamentală prin intermediul rețelelor sociale. În general, instituțiile publice se angajează într-o comunicare unidirecțională prin intermediul rețelelor sociale, în loc de un dialog în care cetățenii să fie implicați (Feeney & Porumbescu, 2020; Mergel, 2016; Lovari & Parisi 2015). De exemplu, Bovaird (2017) precizează că statele occidentale înțeleg mult mai bine rolul rețelelor sociale în procesul de comunicare și sunt dispuse să vină cu servicii care să răspundă nevoilor cetățenilor. În schimb, statele estice utilizează aceste rețele în principal pentru a se promova și mai puțin pentru a promova servicii publice participative (Zheng & Zheng, 2014).

Totuși, la nivelul literaturii de specialitate identificăm o serie de modele care să vină în sprijinul administrației publice privind o comunicare corectă și eficientă prin intermediul acestor rețele. De exemplu, Mergel (2012b) a lansat un ghid pentru funcționarii publici responsabili de gestionare rețelelor sociale, iar Zavattaro și Sementelli (2014) recomandă o abordare strategică în ceea ce privește comunicarea prin intermediul acestor rețele. La nivelul României, există *Ghidul de comunicare prin intermediul rețelelor sociale pentru administrația publică din România* care oferă o perspectivă primară privind utilizarea acestor tehnologii (DigitalDiplomacy.ro, 2014).

Având în vedere informațiile prezentate mai sus, în teza *Comunicarea guvernamentală din România prin intermediul rețelelor sociale – provocări, beneficii, recomandări* am fost interesați să identificăm modalitatea în care instituțiile publice din țara noastră utilizează rețelele sociale în procesul de comunicare, în special dacă aceste tehnologii sunt folosite pentru a crește transparența, participarea și colaborarea. Facebook a fost rețeaua selectată pentru a realiza analiza din perspectiva faptului că are o utilizare de peste 94% la nivelul populației din România, în timp ce următoarea rețea, Pinterest, cu 1,57%, se află la o distanță considerabilă (Gs.statcounter.com, iulie 2021). Mai mult, majoritatea studiilor privind comunicarea instituțiilor publice din România prin intermediul rețelelor sociale indicau tot Facebook ca fiind cea mai utilizată rețea de către instituțiile publice (Gherheș & Cismariu, 2017; Mucundorfeanu & Balaban, 2018; Urs, 2015; 2018b; 2019). Următorul pas l-a reprezentat selectarea celor mai relevante instituții, iar numărul de aprecieri pentru pagini a fost criteriul principal de selecție. În acest sens, paginile care se bucurau de peste 50.000 de aprecieri (Guvernul României, Ministerul Apărării Naționale, Ministerul Afacerilor Interne,

Ministerul Educației și Cercetării) au făcut parte din studiul nostru. Cu toate că numărul de aprecieri a fost selectat pentru analiză și pagina Ministerului Sănătății având în vedere importanța domeniului pentru societate. Perioada selectată pentru analiza empirică, 4 noiembrie 2019 – 5 februarie 2020, coincide cu durata guvernului condus de Ludovic Orban. Astfel, datele extrase au vizat unitatea de analiză, postarea și au fost obținute informații privind numărul de postări, mesajul tuturor postărilor, tipul acestora (ex. video, fotografie, text), data la care a fost realizată, numărul de reacții, de comentarii și distribuiri. Nu în ultimul rând, au fost identificate trei întrebări de cercetare, după cum urmează: *IC1. Care este frecvența și tipul de media utilizat de către administrația publică centrală în comunicarea prin intermediul Facebook?; IC2. Care a fost interacțiunea (engagement-ul) generată de postările realizate de administrația publică centrală și ce elemente favorizează creșterea acesteia?; IC3. În ce mod sunt utilizate rețelele sociale de către administrația publică din România în procesul de comunicare?*

Analiza a identificat că instituțiile publice din România utilizează cu precădere Facebook în procesul de comunicare, iar butonul de apreciere (*Like*) reprezintă principala modalitate de interacțiune a utilizatorilor cu paginile instituțiilor. O altă concluzie este că instituțiile utilizează rețelele sociale într-o comunicare unidirecțională, în special pentru a-și promova imaginea și pentru a transmite informații despre activitatea desfășurată. Totuși, această comunicare unidirecțională, bazată cu precădere pe managementul imaginii și pe informare, ar putea fi încadrată în categoria de transparență, însă este important ca datele să fie analizate și din perspectiva definiției dată transparenței de către *directiva Casei Albe pentru o guvernare deschisă* (DePaula & Dincelli, 2016). Din perspectiva implicării cetățenilor regăsim foarte puține postări, aspect care poate limita beneficiile pentru instituțiile publice în ceea ce privește comunicarea prin intermediul rețelelor sociale. Utilizarea în comunicarea pe Facebook a fotografiilor și a conținutului de tip video reprezintă un aspect pozitiv pentru că acest tip de conținut poate să ducă la rate mai ridicate de implicare din partea cetățenilor. Un alt aspect pozitiv îl reprezintă modul de comunicare utilizat de către Ministerul Afacerilor Interne, care reușește să atingă valori de aproximativ 9 ori mai mari față de următoarea instituție în ceea ce privește interacțiunea. Tot din perspectiva interacțiunii, cercetarea a arătat că postările care prezintă elemente politice tind să aibă un grad mai scăzut de interacțiune față de cele care nu prezintă astfel de elemente.

Comunicarea instituțiilor publice prin intermediul rețelelor sociale are potențialul de a transforma relația dintre cetățeni și instituții, însă este important ca autoritățile publice să utilizeze în mod corect aceste tehnologii astfel încât să beneficieze de avantajele aduse de

acestea în procesul de comunicare. Din această perspectivă, teza de față aduce contribuții semnificative literaturii de specialitate având în vedere că o astfel de analiză la nivelul administrației publice centrale din România lipsește. În același timp, teza își poate regăsi utilitatea și la nivelul instituțiilor publice pentru că oferă o serie de recomandări în ceea ce privește îmbunătățirea comunicării prin intermediul rețelelor sociale.

Referințe bibliografice:

- Bellström, P., Magnusson, M., Pettersson, S.J. and Thorén, C. (2016). Facebook usage in a local government: a content analysis of page owner posts, *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 10 No. 4, pp. 548-567.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of polices on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40.
- Bonsón, E., Torres, L., Rayo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(12), 123–132.
- Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2017). Facebook practices in Western European municipalities: An empirical analysis of activity and citizens' engagement. *Administration & Society*, 49(3), 320–347. <https://doi.org/10.1177/0095399714544945>.
- Bovaird, T. (2017). Improving public services through E-government and citizen engagement: Comparing emerging lessons in east and west European countries. *Improving the Quality of East and West European Public Services* (pp. 252–256). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781351155922-20>.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazan, R., & Gil-Garcia, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>.
- Criado, J. I. & Villodre, J. (2020). Delivering public services through social media in European local governments. An interpretative framework using semantic algorithms. *Local Government Studies*, 1-23.
- Chun, S., Shulman, S., Sandoval, R., & Hovy, E. (2010). Government 2.0: Making connections between citizens, data and government. *Information Polity*, 15(1, 2), 1-9.
- DePaula, N. & Dincelli, E. (2016). *An Empirical Analysis of Local Government Social Media Communication: Models of E-government Interactivity and Public Relations*. DOI: <http://dx.doi.org/10.1145/2912160.2912174>.
- DePaula, N., Dincelli, E., & Harrison, T. M. (2018). Toward a typology of government social media communication: Democratic goals, symbolic acts and self-presentation. *Government Information Quarterly*, 35(1), 98-108.
- Digital Diplomacy (2014). *Ghid de comunicare prin intermediul rețelelor sociale pentru administrația publică din România*. Available online <http://digitaldiplomacy.ro/ghid->

- [de-comunicare-social-media-pentru-administratia-publica-din-romania/](#) (accessed on 20 May 2018).
- Ervasti, H., Kouvo, A., & Venetoklis, T. (2019). Social and institutional trust in times of crisis: Greece, 2002–2011. *Social Indicator Research*, 141(3), 1207–1231. <https://doi.org/10.1007/s11205-018-1862-y>.
- Feeney, M. K., & Porumbescu, G. (2020). The Limits of Social Media for Public Administration Research and Practice. *Public Administration Review*.
- Fox, J. (2015). Social accountability: What does the evidence really say? *World Development*, 72, 346-361.
- Gherheș, V., & Cismariu, L. (2017). The presence of the Romanian public administration on social media. *Professional Communication and Translation Studies* 10, 32-39.
- Gs.statcounter.com (2021). *Social Media Stats Romania. June 2020 - June 2021*. Available online: <https://gs.statcounter.com/social-media-stats/all/romania> (accessed on 2 July 2021).
- Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). Open government implementation model: a stage model for achieving increased public engagement. In *Proceedings of the 12th Annual International Digital Government Research Conference: Digital Government Innovation in Challenging Times* (pp. 254-261).
- Lovari, A., & Parisi, L. (2015). Listening to digital publics. Investigating citizens' voices and engagement within Italian municipalities' Facebook Pages. *Public relations review*, 41(2), 205-213.
- Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government information quarterly*, 29(4), 446-454.
- Mergel, I. (2012a). Social media in the public sector: Participation, collaboration, and transparency in the networked world. *San Francisco: Jossey-Bass*.
- Mergel, I. (2012b). A manager's guide to designing a social media strategy. *Washington, DC: IBM Center for The Business of Government*.
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142–148.
- Mucundorfeanu, M. & Balaban, D. (2018). #Romania100. How Public Institutions Communicated the Celebration of the National Day in 2018 on Facebook, in Haruța, C., Hîntea, C., Moldovan, O. (2018). Sustainable Development and Resilience of Local Communities and Public Sector Organizations, Conference Proceedings

- ‘*Transylvanian International Conference in Public Administration*’, 16-18 November 2018, Cluj-Napoca, Romania.
- OGP România (2015). *Ghid pentru publicarea datelor deschise* [Online]. Available online: http://ogp.gov.ro/nou/wp-content/uploads/2015/03/GHID-DE-PUBLICARE-A-DATELOR-DESCRISE_martie-2015.pdf (accessed on 15 January 2018).
- OGP România (2016). Planul Național de Acțiune 2014-2016. [Online]. Available online: <http://ogp.gov.ro/nou/planul-national/pna-2014-2016-2/> (accessed on 15 January 2018).
- Schnell, S. (2020). Vision, Voice, and Technology: Is There a Global “Open Government” Trend?. *Administration & Society*, 52(10), 1593-1620.
- Urs, N. (2015). Folosirea social media în administrația publică din România. Studiu pilot. *Revista Transilvană de Științe Administrative* 1 (36)/2015, pp. 124-132. DOI: 10.24193/tras.55E.8
- Urs, N. (2018). E-Government development in Romanian Local Municipalities: A Complicated Story of Success and Hardship, *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, No. 55 E, 118-129.
- Urs, N. (2019). Public Institutions in the Social Media Arena: Searching for Citizens’ Attention. Zoom on Romania’s particularities. *CEE e/Dem and e/Gov Days 2019*. DOI: 10.24989/ocg.v335.29.
- Wirtz, B. W., & Daiser, P. (2017). *E-government: Strategy process instruments*. Prof. Dr. Bernd W. Wirtz, Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer, Lehrstuhl für Informations-und Kommunikationsmanagement.
- Zavattaro, S. M., & Sementelli, A. J. (2014). A critical examination of social media adoption in government: Introducing omnipresence. *Government Information Quarterly*, 31(2), 257-264.
- Zheng, L., & Zheng, T. (2014). Innovation through social media in the public sector: Information and interactions. *Government Information Quarterly*, 31, S106–S117. <https://doi.org/10.1016/J.GIQ.2014.01.011>.